

PMI IL MANAGEMENT DEI CLIENTI ALLA SOEMA DI RECANATI

CrM fotoelettrico da Microsoft

Microsoft punta sempre più alle soluzioni crm (customer relationship management), un mercato che per la sola Italia è stimato in 140 milioni di euro, il 40% del quale messo a segno con prodotti rivolti alle Pmi. Come nel caso di **Soema**, un'azienda di Recanati fondata nel 1985 da Enzo Fava e Giuseppe Manfredini specializzata in sistemi fotoelettrici per l'igiene, destinati a stazioni di servizio, punti di ristoro, alberghi e impianti sportivi. Soema è una media azienda con un'organizzazione di 50 dipendenti e una rete vendita di una decina di agenti. L'obiettivo futuro? Estendere la presenza al mercato dell'edilizia e agli operatori esteri. «Uno dei principali freni al nostro sviluppo riguarda l'implementazione di un efficace sistema di gestione dei contatti clienti e delle attività di prevendita», spiega Paolo Fava, responsabile sistemi informativi, «indispensabile agli agenti commerciali per avviare un processo di valorizzazione delle informazioni, da estendere anche all'area marketing, al supporto tecnico e delle linee di produzione».

Ecco perché in Soema si è resa necessaria la scelta di una soluzione crm completa e flessibile. Tra i software presi in esame, Microsoft dynamics crm 3.0 è risultata

la soluzione più adatta alle esigenze e alle dimensioni dell'azienda per l'area marketing e commerciale. I vantaggi riguardano i costi contenuti, la semplicità di integrazione con l'infrastruttura esistente e la semplicità legata alla personalizzazione del prodotto.

Inoltre, la costituzione di un dipartimento It all'interno dell'azienda marchigiana ha consentito a Soema di collaborare con Microsoft certified partner BitPcs net per mettere in atto una soluzione crm completa ed estendibile in tutte le funzionalità. Il recente aggiornamento del sistema operativo server di Microsoft ha ulteriormente semplificato l'implementazione del nuovo prodotto supportato

in toto dalla piattaforma Microsoft small business server 2003.

«In questo settore è importante mantenere traccia di tutte le informazioni sulle commesse, con particolare riguardo ai dati commerciali, tecnici e di postvendita», spiega ancora Fava, «questa necessità ha trovato una risposta adeguata nel software Microsoft, la cui integrazione con gli strumenti di office automation e comunicazione ha permesso di analizzare e condividere i dati in modo semplice e immediato».

Umberto Torelli



La sede dell'azienda di Recanati. Sopra, Paolo Fava, responsabile dei sistemi informativi di Soema. In alto, Marco Comastri, amministratore delegato di Microsoft Italia